



# INFORME DE CALELLA 2014

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



# ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| <b>I. CONSIDERACIONES GENERALES</b> .....  | 3  |
| <b>II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CALELLA EN DATOS</b> .....  | 5  |
| 2.1. Quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento<br>de Calella durante el año 2014.....      | 5  |
| 2.2. Quejas y consultas tramitadas durante el año 2014 en que la persona<br>interesada reside en Calella ..... | 7  |
| <b>III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES</b> .....  | 11 |
| 3.1. Resoluciones cumplidas.....   | 11 |



## I. CONSIDERACIONES GENERALES

El 21 de julio de 2014 se firmó el convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Calella y el Síndic de Greuges.

Este informe es el primero elaborado por el Síndic de Greuges sobre las actuaciones (quejas y consultas) que tienen como destinatario al Ayuntamiento de Calella. El informe también recoge las quejas dirigidas a otras instituciones y empresas que tienen como promotoras a personas residentes en el municipio.

Durante el 2014 la oficina itinerante de atención a las personas del Síndic de Greuges, en su visita a Calella, atendió a 10 personas, que presentaron 5 quejas y formularon 5 consultas.

La tabla 1 muestra la evolución de las actuaciones del Síndic que han tenido como destinatario al Ayuntamiento. Para el 2014 han sido un total de 14 actuaciones, una cifra sensiblemente superior a la de los últimos años y también a la recibida por ayuntamientos con un número de población similar a Calella.

De las actuaciones realizadas pueden destacarse las siguientes características:

- Las temáticas de urbanismo y vivienda y de administración pública han sido las que más quejas han acumulado.
- Como elemento remarcable es preciso incidir en el hecho de que el Ayuntamiento invierte cerca de 188 días en dar respuesta a los trámites requeridos por el Síndic, un periodo excesivamente largo y que cabría la necesidad de disminuir en los próximos años. El Síndic de Greuges tarda 79 días a formalizar los trámites requeridos.
- En lo que concierne al estado de tramitación de las quejas con el Ayuntamiento de Calella, durante el 2014 se han finalizado 12 actuaciones y 2 continúan en tramitación. De las actuaciones finalizadas, sólo en 8 casos se ha apreciado algún tipo de irregularidad de la Administración local. En todos los casos en los que se ha producido este hecho, el problema que originó la queja se ha resuelto satisfactoriamente para la persona que la presentó.

La tabla 6 muestra el número de quejas y consultas tramitadas por el Síndic durante el año 2014 promovidas por residentes en Calella. Han sido 75, 35 de las cuales han sido quejas y 40, consultas. Las principales características de estas actuaciones son:

- En cuanto a las administraciones afectadas en las quejas presentadas por vecinos del municipio (tabla 10), predominan las referidas a la Administración de la Generalitat (13 quejas) y las referidas a la Administración local (17 quejas, de las cuales 11 se corresponden al Ayuntamiento de Calella).
- En lo concerniente a la materia objeto de estas quejas (tabla 7), la mayoría se ha concentrado en temas de políticas sociales (20 actuaciones), de consumo (16 actuaciones) y de administración pública y tributos (14 actuaciones).
- El número de personas afectadas que han instado la actuación del Síndic ha sido de 86, cifra sensiblemente inferior a la de los años anteriores.

Finalmente, cabe mencionar que en el último capítulo de este breve informe pueden consultarse los resúmenes de las resoluciones del Síndic del 2014 que tenían como destinatario al gobierno local en función de si han sido cumplidas, aceptadas o no aceptadas por el Ayuntamiento.

En el momento de elaborar este informe, a inicios del 2015, el Síndic de Greuges de Catalunya tiene firmados convenios de colaboración con veintitrés ayuntamientos de toda Catalunya, aparte del de Calella y del que tiene firmado con el Conselh Generau d'Aran. Estos ayuntamientos son: Arenys de Munt, Barberà del Vallès, Canet de Mar, Cardedeu, Castellar del Vallès, Cubelles, Esparreguera, Granollers, Manresa, Matadepera, Molins de Rei, Olot, El Prat de Llobregat, Premià de Mar, Roses, Sant Andreu de Llavaneres, Sant Adrià de Besòs, Sant Pere de Ribes, Sant Quirze del Vallès, Sant Sadurní d'Anoia, Tarragona, Tàrrrega y Torelló.

## II. LAS ACTUACIONES DEL SÍNDIC EN CALELLA EN DATOS

### 2.1. QUEJAS Y ACTUACIONES DE OFICIO TRAMITADAS CON EL AYUNTAMIENTO DE CALELLA DURANTE EL AÑO 2014

#### 1. Evolución de las quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Calella

|  | 2010 |      | 2011 |      | 2012 |      | 2013 |      | 2014 |      |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|  | N    | %    | N    | %    | N    | %    | N    | %    | N    | %    |
| <b>Políticas sociales</b>                | -    | 0,0  | 1    | 16,7 | 1    | 12,5 | 1    | 7,7  | 1    | 7,1  |
| Educación e investigación                | -    | -    | 1    | 16,7 | 1    | 12,5 | -    | -    | -    | -    |
| Infancia y adolescencia                  | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 1    | 7,7  | 1    | 7,1  |
| Salud                                    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| Servicios sociales                       | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| Trabajo y pensiones                      | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| <b>Administración pública y tributos</b> | 4    | 50   | 3    | 50   | 1    | 12,5 | 2    | 15,4 | 3    | 21,4 |
| Administración pública y derechos        | 4    | 50   | 3    | 50   | 1    | 12,5 | 2    | 15,4 | 3    | 21,4 |
| Tributos                                 | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| <b>Políticas territoriales</b>           | 1    | 12,5 | 2    | 33,3 | 5    | 62,5 | 9    | 69,2 | 8    | 57,1 |
| Medio ambiente                           | -    | -    | 1    | 16,7 | 2    | 25,0 | 6    | 46,2 | 5    | 35,7 |
| Urbanismo y vivienda                     | 1    | 12,5 | 1    | 16,7 | 3    | 37,5 | 3    | 23,1 | 3    | 21,4 |
| <b>Consumo</b>                           | 3    | 37,5 | -    | -    | 1    | 12,5 | 1    | 7,7  | 1    | 7,1  |
| Seguridad ciudadana y justicia           | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    |
| Cultura y lengua                         | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | -    | 1    | 7,1  |
| <b>Total</b>                             | 8    | 100  | 6    | 100  | 8    | 100  | 13   | 100  | 14   | 100  |

#### 2. Comparación de quejas y actuaciones de oficio tramitadas con el Ayuntamiento de Calella con las que han recibido ayuntamientos con poblaciones similares

|                            | Población     | Quejas      |
|----------------------------|---------------|-------------|
| Sant Celoni                | 17.251        | 13          |
| Cardedeu*                  | 17.698        | 20          |
| Palamós                    | 17.805        | 9           |
| <b>Calella</b>             | <b>18.307</b> | <b>14</b>   |
| Malgrat de Mar             | 18.417        | 5           |
| Parets del Vallès          | 18.733        | 9           |
| Franqueses del Vallès, les | 19.170        | 15          |
| <b>Media</b>               | <b>18.197</b> | <b>12,1</b> |

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

### 3. Tiempo en días empleado por el Ayuntamiento de Calella, el Síndic y la persona interesada en dar respuesta a los trámites requeridos durante el año 2014

|                       | <b>2014</b> |
|-----------------------|-------------|
| Ajuntament de Calella | 187,7       |
| Síndic                | 79          |
| Persona interesada    | 65,3        |

### 4. Estado de las quejas al finalizar el año

|                       | <b>N</b>  | <b>%</b>   |
|-----------------------|-----------|------------|
| Quejas en tramitación | 2         | 14,3       |
| Quejas finalizadas    | 12        | 85,7       |
| <b>Total</b>          | <b>14</b> | <b>100</b> |

### 5. Quejas y actuaciones de oficio finalizadas

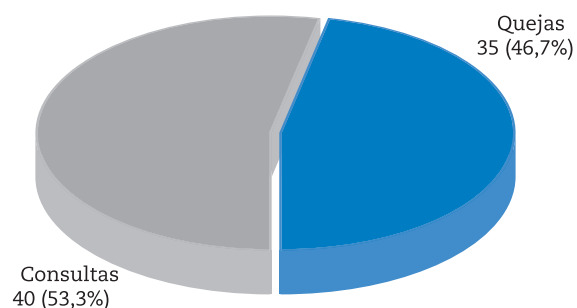
|  | <b>N</b>  | <b>%</b>    |
|--|-----------|-------------|
| <b>Irregularidad de la Administración</b>    | <b>8</b>  | <b>66,7</b> |
| Se resuelve problema                         | 4         | 33,3        |
| Resoluciones aceptadas                       | 4         | 33,3        |
| Resoluciones parcialmente aceptadas          | -         | -           |
| Resoluciones no aceptadas                    | -         | -           |
| <b>No-irregularidad de la Administración</b> | <b>4</b>  | <b>33,3</b> |
| La persona interesada desiste                | -         | -           |
| Quejas no admitidas a trámite                | -         | -           |
| <b>Total</b>                                 | <b>12</b> | <b>100</b>  |



## 2.2. QUEJAS Y CONSULTAS TRAMITADAS DURANTE EL AÑO 2014 EN QUE LA PERSONA INTERESADA RESIDE EN CALELLA

### 6. Quejas y consultas tramitadas por residentes del municipio

|              | N         | %          |
|--------------|-----------|------------|
| ■ Quejas     | 35        | 46,7       |
| ■ Consultas  | 40        | 53,3       |
| <b>Total</b> | <b>75</b> | <b>100</b> |

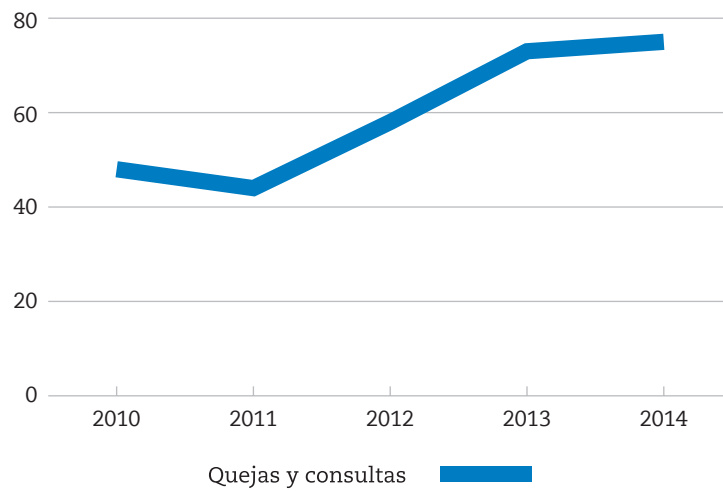


### 7. Quejas y consultas tramitadas por materias

|  | Total     |             | Quejas    |             | Consultas |             |
|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
|  | N         | %           | N         | %           | N         | %           |
| <b>Políticas sociales</b>                | <b>20</b> | <b>26,7</b> | <b>11</b> | <b>31,4</b> | <b>9</b>  | <b>22,5</b> |
| Educación e investigación                | 5         | 6,7         | 4         | 11,4        | 1         | 2,5         |
| Infancia y adolescencia                  | 3         | 4,0         | 3         | 8,6         | -         | -           |
| Salud                                    | 5         | 6,7         | -         | -           | 5         | 12,5        |
| Servicios sociales                       | 5         | 6,7         | 3         | 8,6         | 2         | 5,0         |
| Trabajo y pensiones                      | 2         | 2,7         | 1         | 2,9         | 1         | 2,5         |
| <b>Administración pública y tributos</b> | <b>14</b> | <b>18,7</b> | <b>7</b>  | <b>20,0</b> | <b>7</b>  | <b>17,5</b> |
| Administración pública y derechos        | 9         | 12,0        | 3         | 8,6         | 6         | 15,0        |
| Tributos                                 | 5         | 6,7         | 4         | 11,4        | 1         | 2,5         |
| <b>Políticas territoriales</b>           | <b>12</b> | <b>16,0</b> | <b>8</b>  | <b>22,9</b> | <b>4</b>  | <b>10,0</b> |
| Medio ambiente                           | 8         | 10,7        | 6         | 17,1        | 2         | 5,0         |
| Urbanismo y vivienda                     | 4         | 5,3         | 2         | 5,7         | 2         | 5,0         |
| <b>Consumo</b>                           | <b>16</b> | <b>21,3</b> | <b>7</b>  | <b>20,0</b> | <b>9</b>  | <b>22,5</b> |
| <b>Seguridad ciudadana y justicia</b>    | <b>7</b>  | <b>9,3</b>  | <b>2</b>  | <b>5,7</b>  | <b>5</b>  | <b>12,5</b> |
| <b>Cultura y lengua</b>                  | <b>-</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>  | <b>-</b>    |
| <b>Otros</b>                             | <b>6</b>  | <b>8,0</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>    | <b>6</b>  | <b>15,0</b> |
| <b>Total</b>                             | <b>75</b> | <b>100</b>  | <b>35</b> | <b>100</b>  | <b>40</b> | <b>100</b>  |

### 8. Evolución de las quejas y consultas tramitadas durante los últimos cinco años

|      | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2010 | 48    | 10     | 38        |
| 2011 | 44    | 22     | 22        |
| 2012 | 58    | 30     | 28        |
| 2013 | 73    | 40     | 33        |
| 2014 | 75    | 35     | 40        |



### 9. Número de personas afectadas en las quejas y las consultas tramitadas durante el período 2010-2014

|   | 2010       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014      |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|
| Número de personas afectadas en las quejas    | 70         | 79         | 776        | 72         | 46        |
| Número de personas afectadas en las consultas | 88         | 45         | 81         | 45         | 40        |
| <b>Total</b>                                  | <b>158</b> | <b>124</b> | <b>857</b> | <b>117</b> | <b>86</b> |

## 10. Administraciones con las que se han tramitado las quejas procedentes de Calella

|   | Quejas    | %           |
|---|-----------|-------------|
| <b>Administración autonómica</b>            | <b>13</b> | <b>38,2</b> |
| Departamento de Economía y Conocimiento     | 1         | 2,9         |
| Departamento de Empresa y Ocupación         | 2         | 5,9         |
| Departamento de Enseñanza                   | 3         | 8,8         |
| Departamento de Bienestar Social y Familia  | 3         | 8,8         |
| Departamento de Territorio y Sostenibilidad | 4         | 11,8        |
| <b>Administración local</b>                 | <b>17</b> | <b>50,0</b> |
| Ayuntamiento de Barcelona                   | 2         | 5,9         |
| Ayuntamiento de Calella                     | 11        | 32,4        |
| Ayuntamiento de Pineda de Mar               | 1         | 2,9         |
| Ayuntamiento de Santa Susanna               | 1         | 2,9         |
| Diputación de Barcelona                     | 2         | 5,9         |
| <b>Compañías eléctricas</b>                 | <b>4</b>  | <b>11,8</b> |
| ENDESA                                      | 4         | 11,8        |
| <b>Total</b>                                | <b>34</b> | <b>100</b>  |

## 11. Quejas y consultas procedentes de Calella en relación con las procedentes de municipios con poblaciones de magnitudes similares

|                            | Población     | Total       | Quejas      | Consultas   |
|----------------------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Sant Celoni                | 17.251        | 61          | 32          | 29          |
| Cardedeu*                  | 17.698        | 95          | 51          | 44          |
| Palamós                    | 17.805        | 39          | 23          | 16          |
| <b>Calella</b>             | <b>18.307</b> | <b>75</b>   | <b>35</b>   | <b>40</b>   |
| Malgrat de Mar             | 18.417        | 47          | 22          | 25          |
| Parets del Vallès          | 18.733        | 71          | 33          | 38          |
| Franqueses del Vallès, les | 19.170        | 68          | 45          | 23          |
| <b>Media</b>               | <b>18.197</b> | <b>65,1</b> | <b>34,4</b> | <b>30,7</b> |

\* Tienen convenio de visión singular de supervisión

**12. Evolución de las quejas y consultas procedentes de Galella en los desplazamientos al municipio**

|      | Total | Quejas | Consultas |
|------|-------|--------|-----------|
| 2010 | -     | -      | -         |
| 2011 | -     | -      | -         |
| 2012 | -     | -      | -         |
| 2013 | 23    | 18     | 5         |
| 2014 | 10    | 5      | 5         |

### III. ACEPTACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES

#### 3.1. RESOLUCIONES CUMPLIDAS

Q 01716/2009

**Falta de aplicación de una corrección a una factura por parte de la empresa municipal suministradora de agua de Calella a raíz de una denuncia por irregularidades en la facturación**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha sugerido que se inicien los trabajos necesarios para modificar la estructura tarifaria del servicio de suministro de agua hacia un sistema de tarifa fija separada del consumo que repercuta los costes fijos o estructurales del servicio.

El Ayuntamiento ha informado de que en las tarifas se ha sustituido el concepto “mínimo de consumo” por el de “cuota fija de servicio”.

Q 04289/2010

**Falta de respuesta del Ayuntamiento de Calella a una solicitud de información sobre la titularidad de un camino que transcurre por propiedades privadas y que tiene uso público**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha sugerido al Ayuntamiento: 1. Que compruebe si existe algún título que acredite que el Ayuntamiento ha adquirido el camino o una servidumbre de paso. 2. Que, en el caso de que no exista este título, demuestre que ha adquirido la titularidad del camino por prescripción inmemorial o por usucapión. 3. Que, como resultado de estas comprobaciones, certifique si el camino es o no de titularidad pública. La acreditación de la titularidad privada corresponderá a los interesados mediante las pruebas que sean pertinentes.

4. Que valore la posibilidad de tramitar un expediente en ejercicio de la acción investigadora que le corresponde.

El Ayuntamiento de Calella ha llevado a cabo las gestiones necesarias para aclarar las dudas sobre la titularidad del camino, y finalmente la Junta de Gobierno ha declarado que no consta acreditado que sea de titularidad municipal.

Q 08074/2013

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Calella ante las molestias por ruidos provenientes de una discoteca del municipio**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que dé respuesta a la persona interesada y que informe a esta institución de las actuaciones llevadas a cabo.

El Ayuntamiento ha informado de que se intentarán incrementar las rondas de vigilancia nocturna en esa zona para prevenir posibles problemas de seguridad y, al mismo tiempo, garantizar una mejor convivencia ciudadana.

Q 08132/2013

**Falta de actuación del Ayuntamiento de Calella ante las quejas que han presentado varios vecinos por las molestias de olores y suciedad ocasionadas por los humos que salen de la chimenea de una lavandería industrial**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre las comprobaciones que se hayan llevado a cabo en relación con este asunto y, en su caso, sobre los resultados obtenidos.

A raíz de varias inspecciones, el Ayuntamiento ha requerido al titular de la actividad que tome las medidas oportunas para evitar la emisión a la atmósfera de partículas como resultado de la combustión de las calderas de la lavandería y que presente el acta de comprobación favorable emitida por una entidad colaboradora de la Administración en el ámbito del medio ambiente. El titular así lo ha hecho.

Q 08159/2013

**Queja relativa a la descripción errónea de una vivienda de Galella**

Ayuntamiento de Calella

Según el interesado, el Ayuntamiento considera su vivienda como un local comercial, pero en el Catastro y el Registro de la Propiedad consta que es una vivienda y garaje con cédula de habitabilidad. El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre el estado de tramitación de la respuesta expresa al escrito de la persona interesada de 12 de noviembre de 2013, qué respuesta tiene previsto darle y en qué plazo tiene previsto hacerla efectiva.

El Ayuntamiento ha informado de que en fecha 20 de enero de 2014 se emitió el certificado de antigüedad y legalidad solicitado en el mes de noviembre de 2013, en el que consta que la finca propiedad de la persona interesada es una vivienda con garaje y no un local comercial.

Q 02278/2014

**Disconformidad con el hecho de recibir una notificación relativa a la tramitación de un procedimiento sancionador escrita en catalán en un domicilio de Zaragoza**

Ayuntamiento de Calella

El Síndic ha solicitado al Ayuntamiento que le informe sobre este asunto.

El Ayuntamiento ha informado de que el envío de la notificación al interesado únicamente en lengua catalana se atribuye a un error administrativo, por lo que le pide disculpas.



**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Passeig Lluís Companys, 7  
08003 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

